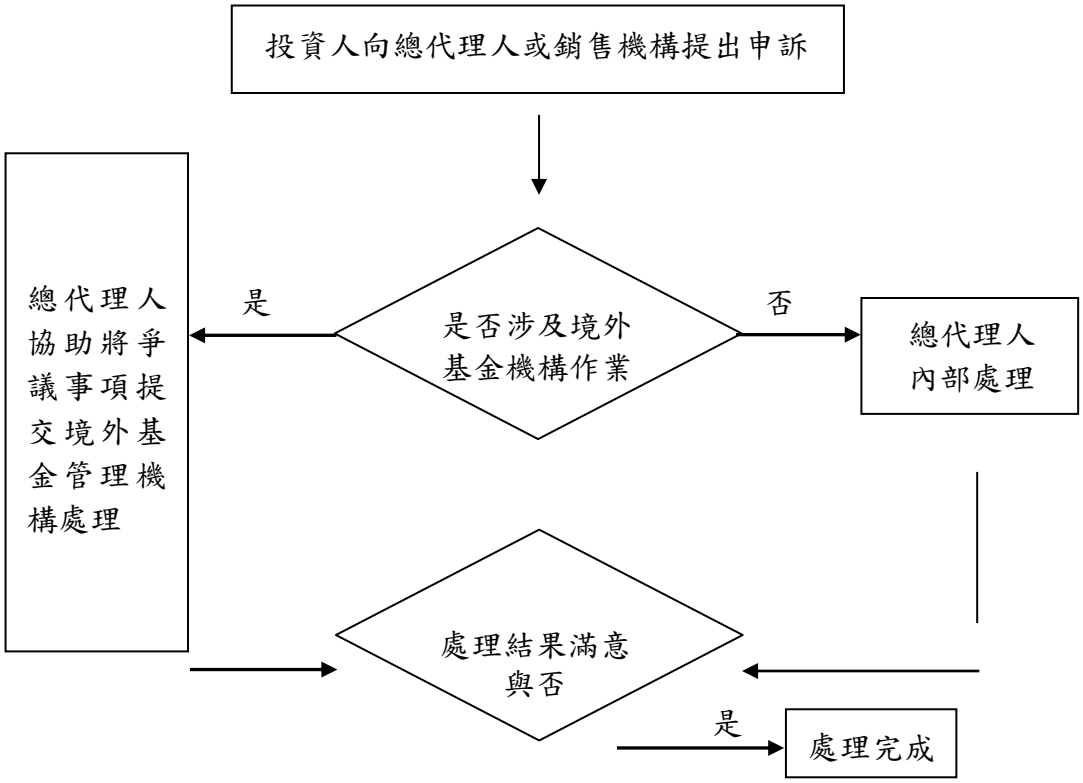
富盛證券投資顧問股份有限公司
金融消費爭議處理流程

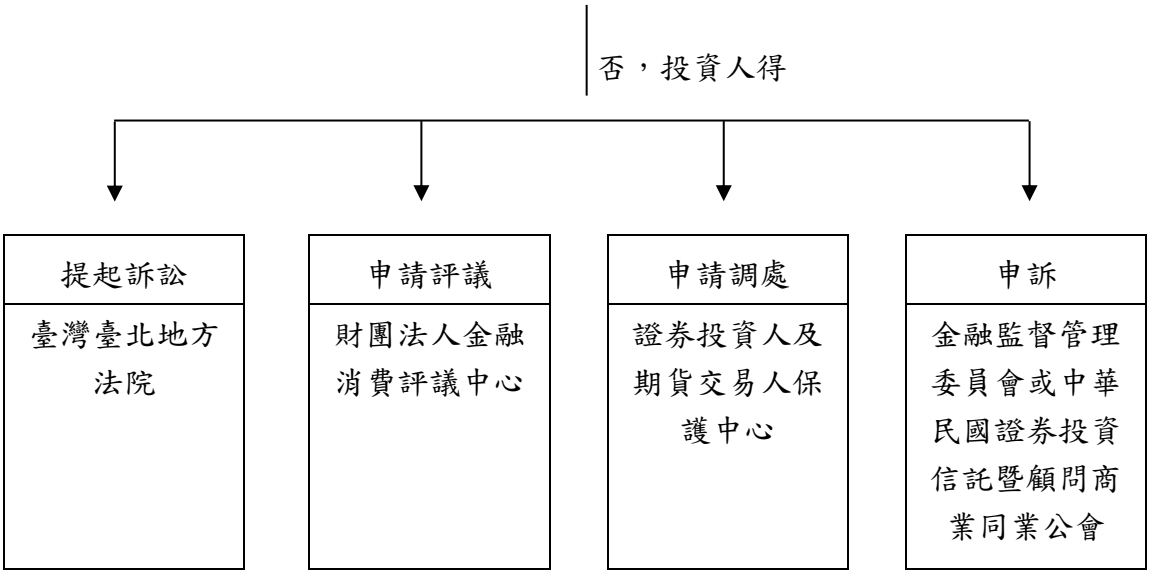
壹、 協助投資人權益之保護方式

(一) 投資人與總代理人或銷售機構發生爭議、訴訟之處理方式

投資人與總代理人或銷售機構發生爭議時，總代理人應審酌投資人所提出申訴事項，若判斷非屬境外基金機構作業缺失事項，則應由總代理人內部處理，儘速釐清解決，惟如有涉及境外基金機構作業時，總代理人亦應協助投資人將其爭議事項提交境外基金機構或基金管理機構處理，並就其回覆情形轉達投資人或銷售機構。惟投資人對於上揭爭議處理結果若仍不滿意，無法獲圓滿解決時，投資人就其與總代理人或銷售機構間之爭議事項，仍得以下列方式尋求協助，以保護其權益：

1. 向金融監督管理委員會或中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會申訴；
2. 向證券投資人及期貨交易人保護中心申請調處；
3. 向財團法人金融消費評議中心申請評議；
4. 向臺灣臺北地方法院提起訴訟。

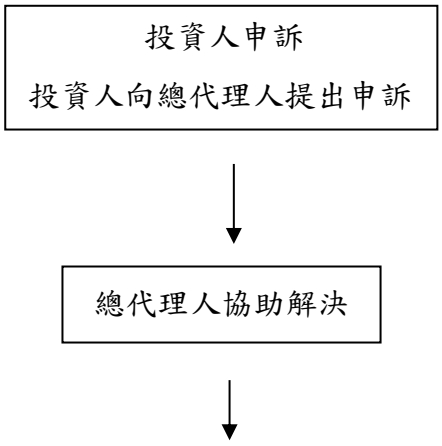


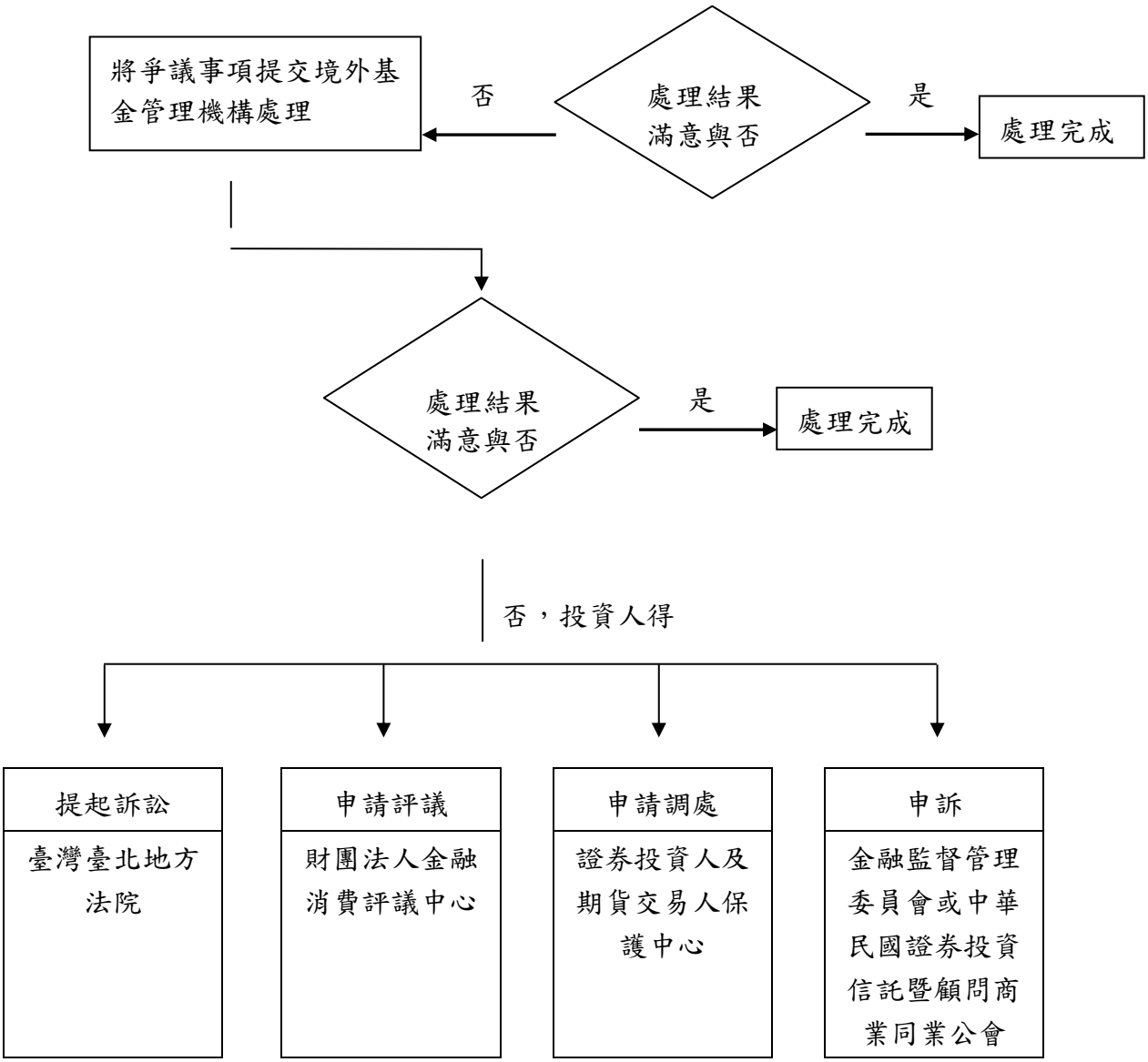


(二) 投資人與境外基金機構發生爭議、國外訴訟之處理方式

投資人與境外基金機構發生爭議時，投資人得向總代理人提出申訴。總代理人先自行協助處理、解決，若投資人對於總代理人處理結果仍不滿意，則總代理人應將爭議事項提交境外基金機構處理。惟投資人對境外基金機構處理結果若仍不滿意，無法獲圓滿解決時，投資人就其與境外基金機構間之爭議事項，仍得以下列方式尋求協助，以保護其權益：

1. 向金融監督管理委員會或中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會申訴；
2. 向證券投資人及期貨交易人保護中心申請調處；
3. 向財團法人金融消費評議中心申請評議；
4. 向臺灣臺北地方法院提起訴訟。




將爭議事項提交境外基金管理機構處理
否
處理結果滿意與否
是
處理完成
處理結果滿意與否
是
處理完成
否，投資人得
提起訴訟
臺灣臺北地方法院
申請評議
財團法人金融消費評議中心
申請調處
證券投資人及期貨交易人保護中心
申訴
金融監督管理委員會或中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會

(三) 相關申訴機關之連絡地址及電話如下：

金融監督管理委員會

地址：新北市 220 板橋區縣民大道二段 7 號 18 樓

電話：(02)8968-0899

證券投資人及期貨交易人保護中心

地址：台北市 105 民權東路三段 178 號 12 樓

電話：(02)2712-8899

中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會

地址：台北市 104 中山區長春路 145 號 3 樓

電話：(02)2581-7288

財團法人金融消費評議中心

地址：台北市 100 中正區忠孝西路一段 4 號 17 樓

電話：(02)2316-1288

臺灣臺北地方法院

地址：台北市 100 中正區博愛路 131 號

電話：(02)2314-6871